MACHINE À AFFRANCHIR

Guide d'utilisation

bpost

Sommaire

Informations préalables 3
Autorisation d'utilisation 3
Numéro d'identification de votre machine 4
Approvisionnement du compte d'affranchissement 5

Mise en route de votre machine 6
Charger de la valeur d'affranchissement 6
4 étapes pour charger votre machine 6

Affranchir vos envois au quotidien 8
Tarifs 8
Avant de commencer l'affranchissement de vos envois 9
Affranchissement par type d'envoi 10
Affranchissement d'une lettre 10
Affranchissement d'un envoi recommandé 12
Affranchissement d'un paquet 15
Affranchissement d'un envoi publicitaire adressé 17
Envois ne pouvant être affranchis à l'aide d'une machine à affranchir 17

Déposer vos envois 18
Dépôt dans une boîte aux lettres rouge de bpost 19
Dépôt dans un bureau de poste ou Point Poste 20
Via Collect & Send ou Enlèvement sur Demande 21

Commander du matériel 22
Documents 22
Pour vos envois recommandés 22
Pour vos lettres internationales 22
Pour vos paquets 23

Situations particulières 24
Que faire en cas de problème de rechargement ? 24
Que faire en cas d'affranchissement erroné ? 24
Que faire en cas de changement d'adresse, de nom ou d'autres coordonnées ? 24
Vous souhaitez affranchir votre propre courrier, mais aussi celui d'un tiers ? 25
Vous souhaitez clôturer votre contrat machine à affranchir ? 25

Entretenir et réparer votre machine à affranchir 26
Entretien de votre machine à affranchir 26
Réparation de votre machine à affranchir 26

Votre facture en un coup d'oeil 27

Information pratiques 28
Contacts 28
bpost 28
Fournisseurs 28

Informations préalables

Autorisation d'utilisation

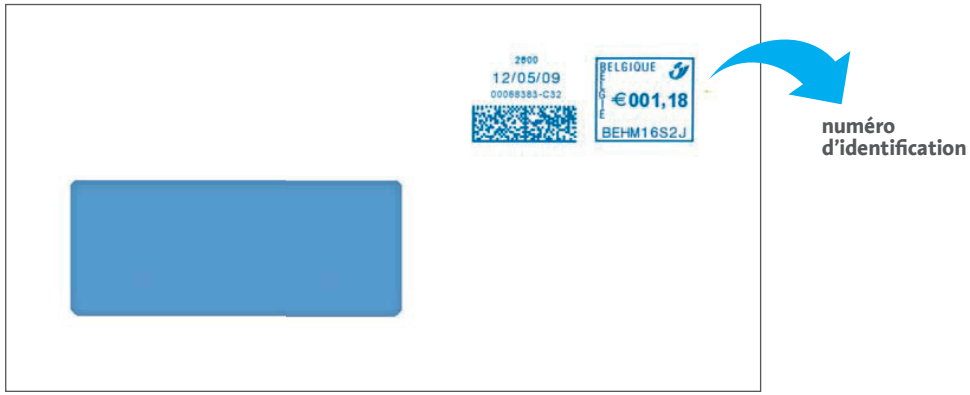
L'utilisation d'une machine à affranchir est soumise à l'autorisation préalable de bpost. C'est pourquoi, lors de la signature du contrat de location ou de l'achat de votre machine à affranchir, le fournisseur vous a demandé de compléter une demande d'autorisation pour l'utilisation de celle-ci et l'a transmise à nos services. Cette démarche est impérative avant toute utilisation.

La notification de l'acceptation de bpost vous est envoyée dans les 10 jours. Celle-ci est indispensable avant de pouvoir commencer à utiliser votre machine à affranchir. Si vous ne l'avez pas encore reçue, merci de contacter le Service Centre de bpost au 02 201 11 11, tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h30.

Informations préalables

Numéro d'identification de votre machine

Chaque machine à affranchir est identifiée par un numéro d'identification unique composé d'une série de 4 lettres et de 5 caractères (chiffres ou lettres). Exemple : BEHM16S2J. Vous trouverez le numéro d'identification de votre machine sur votre contrat / demande d'autorisation ou sur l'empreinte d'affranchissement, juste en dessous de la valeur d'affanchissement.



Mentionnez toujours ce numéro d'identification lors de toute correspondance relative à votre machine à affranchir

Informations préalables

Approvisionnement du compte d'affranchissement

Pour pouvoir affranchir, vous devez préalablement approvisionner votre machine à affranchir en valeur d'affranchissement. Cet approvisionnement se fait automatiquement au départ de votre machine à affranchir (voir page 6 et 7) et s'effectue toujours par l'intermédiaire d'un compte bancaire.

Avant de commencer, il vous faudra donc approvisionner ce compte bancaire.

Deux possibilités s'offrent à vous :

Vous disposez d'un compte bpost banque* ou vous souhaitez en ouvrir un ?

Le chargement s'effectue alors par le biais de votre compte bpost banque.

Plus d'informations sur l'ouverture et la gestion d'un compte bpost banque sur le site www.bpo.be.

Vous ne disposez pas d'un compte bpost banque et vous ne souhaitez pas en ouvrir un ?

Versez alors le montant à charger sur le compte de transit 000-3459960-67 IBAN: BE93 0003 4599 6067, BIC: BPOTBEB1 au nom de bpost Transit Folls, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles.

- Indiquez toujours en communication le numéro d'identification de votre machine à affranchir
- Si vous disposez de plusieurs machines, vous devez effectuer des versements distincts.

* Pour les entités publiques, il peut sagir d'un compte 679 ouvert auprès de bpost

Le compte de transit n'est utilisé que pour le rechargement de votre machine à affranchir. Vous ne bénéficiez donc pas d'intérêts bancaires et aucun extrait de compte ne vous est envoyé.

Mise en route de votre machine

Charger de la valeur d'affranchissement et enregistrer vos coordonnées pour l'empreinte expéditeur

Une fois votre machine à affranchir branchée et allumée (référez-vous au mode d'emploi de votre machine), il vous reste 2 opérations à effectuer avant de pouvoir commencer l'affranchissement.

1. Charger de la valeur d'affranchissement

- Toutes les nouvelles Machines à Affranchir sont équipées du «Franking On Line Loading System» (FOLLS), un système vous permettant de charger de la valeur d'affranchissement en ligne.
- Tout se passe directement depuis la machine et cette opération est possible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
- Attention : pour que cette opération soit possible, votre compte d'affranchissement doit au préalable avoir été approvisionné (voir page 5).

4 étapes pour charger (ou recharger) votre machine

1. Effectuez la demande de rechargement à partir de votre machine à affranchir (selon le mode d'emploi qui lui est spécifique).
2. Choisissez la valeur d'affranchissement que vous souhaitez acheter. Vous trouverez davantage d'informations sur les montants de rechargement autorisés sur www.bpost.be/machineaaffranchir.
3. Votre machine à affranchir se met en connexion avec l'ordinateur central de bpost.
4. Le système informatique de bpost vérifie si le solde du compte bancaire associé à votre machine est suffisant pour effectuer le rechargement.
   - Si le solde est suffisant, votre machine à affranchir est rechargée et le montant est débité du compte bancaire
   - Si le solde est insuffisant, la machine affichera un message d'erreur. Veuillez alors réapprovisionner le compte bancaire (voir page 5).

Ces mêmes opérations sont à effectuer lors de tout rechargement de votre machine à affranchir.

Mise en route de votre machine

Enregistrer vos coordonnées pour l'empreinte expéditeur

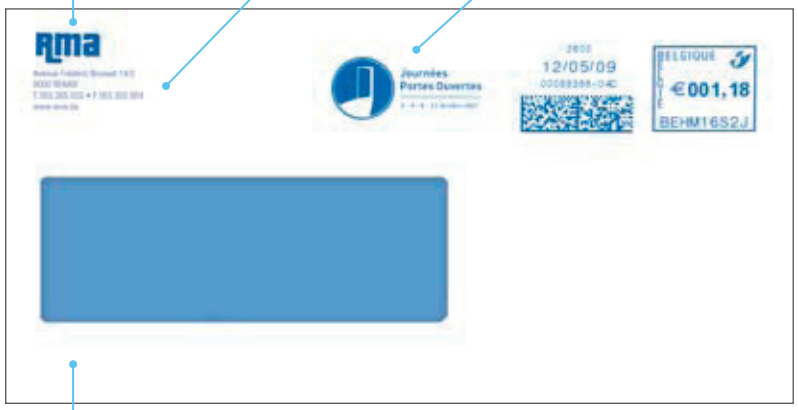
2. Enregistrer vos coordonnées pour l'empreinte expéditeur

Il est important de toujours mentionner le nom et l'addresse, en Belgique, de votre entreprise sur vos envois. Vous pouvez utiliser des enveloppes préimprimées, mais aussi, selon le modèle de machine, imprimer les coordonnées de votre société directement avec l'empreinte d'affranchissement.

L'expéditeur ou l'adresse de réponse se trouve en haut à gauche ou au verso de l'enveloppe.

Indiquer l'expéditeur en lettres plus petites que le destinataire.

Éventuel logo ou message publicitaire.



N'indiquez jamais l'expéditeur en bas à gauche, auquel cas la trieuse le considèrera comme le destinataire.

Vous souhaitez en savoir plus ou nous contacter directement ?
02 201 11 11 **www.bpost.be**

Vous pouvez promouvoir les activités de votre entreprise en imprimant un logo ou un message publicitaire à côté de l'empreinte d'affranchissement. En effet, en plus des coordonnées de votre entreprise, votre machine peut également imprimer un message publicitaire à côté de l'empreinte d'affranchissement. L'autorisation préalable de bpost n'est pas nécessaire, pour autant que le texte ne soit pas contraire à l'ordre public, ni aux bonnes moeurs.

Prenez contact avec votre fournisseur pour choisir votre message parmi les options disponibles.

Affranchir vos envois au quotidien

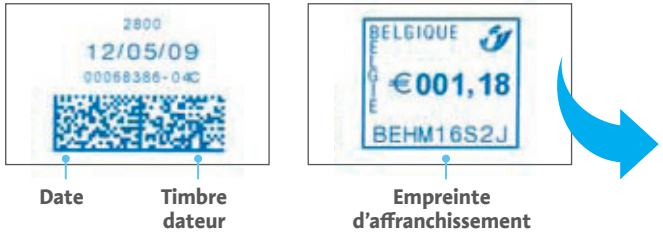
Tarifs

Avec votre machine, affranchir correctement devient un jeu d'enfant. En effet, celle-ci affranchit directement vos envois au bon tarif car ceux-ci sont préenregistrés dans la machine. Si vous souhaitez connaître la liste complète des tarifs postaux, consultez le site de bpost : www.bpost.be/tarifs.

Affranchir vos envois au quotidien

Avant de commencer l'affranchissement de vos envois

- **Triez votre courrier par catégorie d'envois**
  Effectuez un premier tri entre les différents types d'envois, comme, par exemple, séparer les lettres des paquets, les envois PRIOR des envois Non PRIOR. Vous gagnerez ainsi du temps pour la suite de l'affranchissement.
- **Vérifiez le solde de votre machine**
  Votre machine à affranchir est munie d'un compteur progressif pour les affranchissements effectués et d'un compteur dégressif qui indique le montant restant disponible. Vous connaissez donc à tout moment le solde d'affranchissement de votre machine.
- **Assurez-vous d'avoir toujours sélectionné le bon tarif d'affranchissement**
  En cas d'adaptation des tarifs postaux, votre fournisseur prendra contact avec vous. Les nouveaux tarifs en vigueur seront chargés en ligne et introduits au moyen d'une nouvelle puce par le fournisseur ou par vous-même, en fonction du type de votre machine.
- **Tous vos envois doivent obligatoirement porter une double empreinte** composée d'une empreinte « timbre dateur », dans laquelle doit être imprimée la date d'envoi, ainsi que d'une empreinte d'affranchissement.



Veillez à une impression claire de vos empreintes.
Les impressions de la génération actuelle de machines sont rouge vif ou bleu foncé et indiquent clairement la valeur d'affranchissement et le numéro d'identification.
Placez l'empreinte sur la face avant des envois, dans l'angle supérieur droit, en tenant compte du sens de l'adresse.

- **Vérifiez la date d'affranchissement**
- **Mentionnez toujours vos nom et adresse sur vos envois.**

Vos envois, du fait de leur forme, ne peuvent être affranchis facilement ?
Utilisez alors des étiquettes d'affranchissement sur lesquelles vous apposerez l'empreinte d'affranchissement.(Pour les commander : voir page 22).

Vous êtes éditeur ou un Service Public ?
Pour les journaux et écrits périodiques ainsi que certains autres envois, il existe des règles spécifiques concernant l'envoi.
Veuillez contacter le Service Centre de bpost au 02 201 11 11.

Affranchir vos envois au quotidien

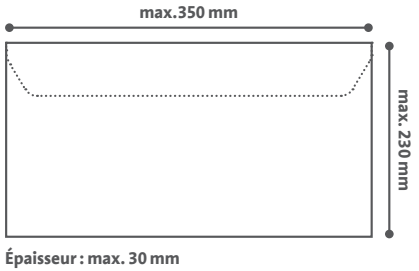
Affranchissement par type d'envoi

Affranchissement d'une lettre

Dimensions et poids maximum autorisés pour une lettre :

Largeur : **230 mm**
Longueur : **350 mm**
Épaisseur : **30 mm**
Poids : **2 kg**

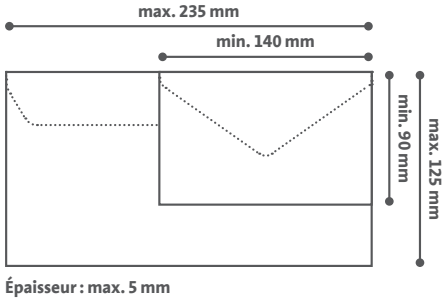
Dans le cas contraire, ces envois doivent être considérés comme des paquets. Référez-vous donc à la section « Affranchissement d'un paquet » page 15.



Une distinction est également à faire en fonction du format de votre lettre :

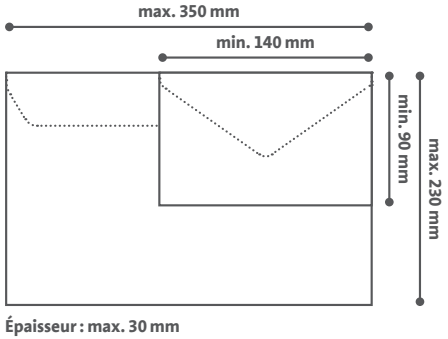
Envoi normalisé d'application si votre envoi remplit les conditions suivantes :

- Forme rectangulaire,
- Affranchi dans le coin supérieur droit du recto de l'envoi,
- Respecte les caractéristiques suivantes :
  Dimensions min.* : **90 x 140 mm**
  Dimensions max.* : **125 x 235 mm**
  épaisseur max. : **5 mm**
  Poids max. : **50 g**



Envoi non normalisé d'application si vos envois ne répondent pas à l'une des conditions qui précèdent. Les envois non normalisés doivent aussi respecter certains critères de dimensions :

- Dimensions min.* : **90 mm x 140 mm**
- Dimensions max. : **230 mm x 350 mm**
- Épaisseur max. : **30 mm**



* avec une tolérance de 2 mm

Affranchir vos envois au quotidien

Affranchissement par type d'envoi

Affranchissement d'une lettre nationale

Vous choisissez entre livraison PRIOR (le jour ouvrable suivant le dépôt) ou Non PRIOR (2 jours ouvrables suivant le dépôt).

Affranchissement d'une lettre internationale

Vous pouvez choisir entre un envoi PRIOR et un envoi ECONOMY.

- Pour un envoi Economy : affranchissez simplement votre lettre au tarif international correspondant.
- Si vous souhaitez expédier votre envoi à destination de l'étranger en service PRIOR, vous devez toujours y apposer une étiquette 'A PRIOR' (Pour les commander : voir page 23). Si votre envoi n'est pas pourvu de cette étiquette, votre envoi ne sera pas considéré comme PRIOR, même s'il a été suffisamment affranchi

Affranchir vos envois au quotidien

Affranchissement par type d'envoi

Affranchissement d'un envoi recommandé

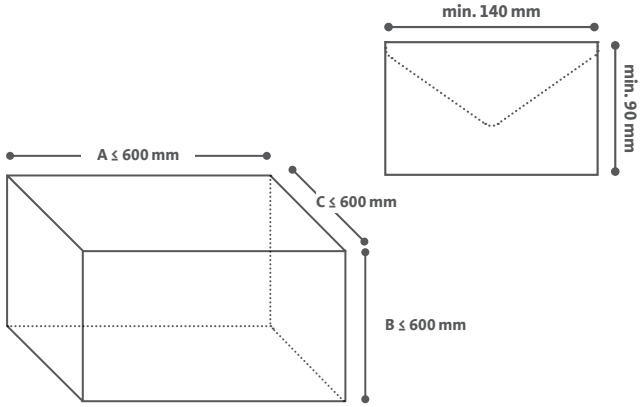
En plus de l'affranchissement, un code-barres unique est nécessaire pour identifier votre envoi. Pour un suivi de la distribution, rendez-vous sur www.bpost.be/track.

Dimensions autorisées pour un envoi recommandé :

- Dimensions min. : **90 mm x 140 mm**
- Dimensions max. :
  - Aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
  - Longueur (A) + largeur (C) + épaisseur (B) **≤ 900 mm**

Poids autorisé pour un envoi recommandé :

- Recommandé national : **max. 10 kg**
- Recommandé international : **max. 2 kg**



Affranchir vos envois au quotidien

Affranchissement par type d'envoi

Affranchissement d'un envoi recommandé national

Préparation pour un envoi individuel :

- Affranchissez l'envoi au tarif d'un recommandé (frais de port PRIOR + frais de recommandation).
- Collez-y le code-barres autocollant présent sur le récépissé de dépôt (Pour les commander : voir page 23).
- Complétez votre récépissé et votre Avis de Réception éventuel. Le nom et l'adresse du destinataire sur l'envoi et sur le récépissé doivent être identiques.

Vous envoyez plus de 5 recommandés à la fois ?

- Utilisez une liste de dépôt en nombre (liste 208 BC - Pour les commander : voir page 23). Elle reprend tous les recommandés que vous déposez en même temps et est validée par bpost comme preuve de dépôt.
- La liste de dépôt en nombre contient 8 codes-barres auto-collants préimprimés vous permettant de préparer jusqu'à 8 recommandés par liste.
- Affranchissez les envois au tarif d'un recommandé et collez un code-barres de la liste sur chaque envoi.

Récépissé 201 PoD

LISTE DES ENVOIS RECOMMANDÉS NATIONAUX DÉPOSÉS EN NOMBRE
LIJST VAN MEERDERE NATIONALE AANGETEKENDE ZENDINGEN
LISTE VON MEHREREN NATIONALEN EINSCHREIBESENDUNGEN
BELGIQUE | BELGIË | BELGIEN
www.post.be/track

Liste 208 BC

Lorsque vous déposez plusieurs recommandés à la fois, triez-les toujours dans le même ordre que sur votre liste de dépôt.

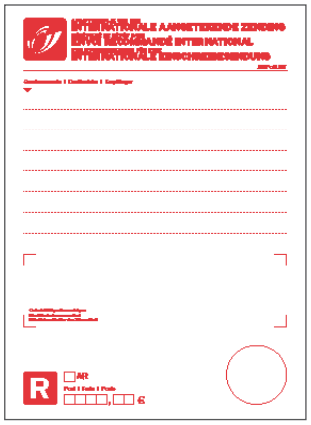
Affranchir vos envois au quotidien

Affranchissement par type d'envoi

Affranchissement d'un envoi recommandé international

Préparation pour un envoi individuel :

- Affranchissez l'envoi au tarif d'un recommandé international (frais de port PRIOR international + frais de recommandation).
- Complétez votre récépissé de dépôt spécifique aux envois internationaux (Pour les commander : voir page 23). Le nom et l'adresse du destinataire sur l'envoi et sur le récépissé doivent être identiques.
- Un code-barres sera apposé sur votre envoi après réception de celui-ci au bureau de poste ou après enlèvement via le service Enlèvement à Domicile/Collect & Send de bpost.



Récépissé 201 International

Vous envoyez plus de 5 recommandés à la fois ?

- Utilisez une liste de dépôt en nombre (liste 208 INT - Pour les commander : voir page 23). Elle reprend tous les recommandés que vous déposez en même temps et est validée par bpost comme preuve de dépôt.
- Indiquez l'adresse des destinataires sur la liste. Le nom et l'adresse du destinataire sur l'envoi et sur le récépissé doivent être identiques.
- Affranchissez les envois au tarif d'un recommandé international.
- Un code-barres sera apposé sur vos envois après réception de ceux-ci au bureau de poste.

Liste 208 INT

Lorsque vous déposez plusieurs recommandés à la fois, triez-les toujours dans le même ordre que sur votre liste de dépôt.

Si vous envoyez fréquemment plus de 500 recommandés en même temps ou plus de 5 000 recommandés par an, nous avons des solutions spécifiques que vous pouvez découvrir sur www.bpost.be/recommande.

Affranchir vos envois au quotidien

Affranchissement par type d'envoi

Affranchissement d'un paquet

Affranchissement d'un paquet national

Est considéré d'office comme paquet, tout envoi dont le poids est supérieur à 2 kg ou dont l'une des dimensions est supérieure aux dimensions suivantes : Largeur : **230 mm**
Longueur : **350 mm**
Épaisseur : **30 mm**

Dimensions maximales :
Longueur ≤ 1,5 m et (1 x longueur) + (2 x largeur) + (2 x hauteur) ≤ 3 m

Poids maximum : **10 kg**, pour paquet affranchis avec machine à affranchir

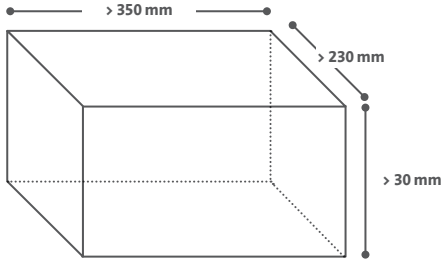
Les envois sous forme de rouleau sont aussi des paquets bpack.

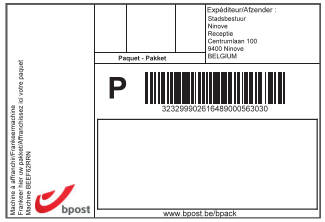
Ces envois reçoivent alors un traitement bpack et doivent être munis d'une étiquette bpack spécialement conçue pour l'affranchissement par votre machine.

Vous pouvez commander gratuitement ces étiquettes (Pour les commander : voir page 24).

Affranchissez votre paquet en suivant les règles ci-dessous :

- Affranchissez votre étiquette bpack en fonction du poids du paquet dans la zone prévue.
- Indiquez les coordonnées du destinataire sur l'étiquette bpack et collez-la ensuite sur votre paquet.





- Vous souhaitez bénéficier d'un traitement bpack pour l'envoi d'un courrier plus important (ex. un DVD) et bénéficier des avantages bpack tel que le Track & Trace? Vous pouvez l'envoyer sous forme de paquet à partir des dimensions suivantes :
  Longueur : 145 mm
  Largeur : 112 mm
- Vous avez la possibilité de suivre vos paquets à la trace grâce à l'outil en ligne e-Tracker. Surfez sur www.bpost.be/track et introduisez-y le code-barres de l'étiquette de votre paquet pour en connaître le statut. Aidez-vous du 'document Track & Trace' disponible sur le site www.bpost.be/etiquette

Si l'étiquette bpack ne passe pas dans votre machine, affranchissez une étiquette standard et collez-la ensuite dans la zone d'affranchissement prévue à cet effet.

Affranchir vos envois au quotidien

Affranchissement par type d'envoi

Affranchissement d'un paquet international

Il existe 2 possibilités pour vos envois de paquets vers l'étranger :

bpack world :

Une solution pour les envois entre 0 et 10 kg avec indemnités en cas de perte ou dommages.

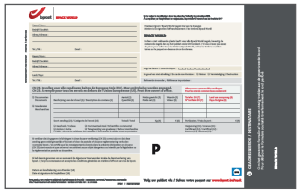
Dimensions et poids autorisés pour un bpack world :

Poids max : **10 kg**, pour paquet affranchis avec machine à affranchir
Dimensions min.: Largeur : **153 mm**
Longueur : **240 mm**
Dimensions max. :
Longueur ≤ 1,5 m et/ou (1 x longueur) + (2 x largeur) + (2 x hauteur) ≤ 3 m

Pour les rouleaux : **longueur ≤ 1,5 m** et **diamètre < 400 mm**

Vos paquets destinés à l'international doivent être pourvus d'un bordereau bpack world BPI04 (Pour les obtenir : voir page 24).

- Remplissez le bordereau.
- Affranchissez une étiquette d'affranchissement avec votre machine.
- Collez ensuite votre étiquette affranchie dans le rectangle bpack world de votre bordereau



bpack world light

Une solution simple pour vos envois de moins de 2 kg sans traçabilité possible.

Dimensions et poids autorisés pour un bpack world light :

Poids max. : **2 kg**
Dimensions min. : un des côtés doit dépasser une des dimensions suivantes : Largeur : **230 mm**
Longueur : **350 mm**
Épaisseur : **30 mm**
Dimensions max. :
Aucune dimension ne peut dépasser **600 mm**
Longueur + Largeur + Hauteur ≤ 900 mm

Pour les rouleaux : **longueur < 600 mm** et **diamètre < 200 mm**

Un envoi bpack world light ne doit jamais être accompagné d'un bordereau ni d'une étiquette à code-barres.

- Affranchissez une étiquette d'affranchissement avec votre machine au tarif bpack world light de votre choix (PRIOR ou ECONOMY).
- Collez ensuite votre étiquette affranchie sur votre envoi

Documents douaniers valables pour les bpack world light et bpack world

Si votre envoi est destiné à un pays situé hors de l'Union Européenne, remplissez et joignez à votre envoi un formulaire CN23 destiné aux douanes (Pour les obtenir : voir page 24). En fonction du contenu de votre envoi, des documents supplémentaires peuvent vous être demandés.
Plus d'informations sur le site www.bpost.be.

Affranchir vos envois au quotidien

Affranchissement par type d'envoi

Affranchissement d'un envoi publicitaire adressé

Vous affranchissez souvent de grandes quantités d'envois publicitaires adressés ?

Pour bénéficier de nos tarifs préférentiels, c'est très simple :

- Affranchissez vos envois au tarif ordinaire Non PRIOR.
- Pour déposer en (Hyper)Centre MassPost téléchargez un bordereau de dépot «DM Easy» sur notre site internet www.bpost.be/masspost (étape 5.Planification et annonce de dépôt). Remplissez vos coordonnées et indiquez les données de votre dépôt.
- bpost vous remboursera ensuite par virement bancaire la différence entre les tarifs Non Prior et les tarifs préférentiels auxquels vous avez droit.

Envois ne pouvant être affranchis à l'aide d'une machine à affranchir

Les envois suivants ne peuvent pas être affranchis à l'aide de votre machine à affranchir :

- Envois non adressés (Distripost)
- Paquets bpack Secur et bpack pay@home
- Paquets bpack world express
- Envois sous contrat bpack
- bpack sprint
- Paquets au delà de 10 kg

Déposer vos envois

Une fois vos envois affranchis, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Dépôt dans une boite aux lettres rouge.
- Dépôt dans un bureau de poste ou Point Poste.
- Enlevement à Domicile.

Déposer vos envois

Dépôt dans une boîte aux lettres rouge de bpost

Pour ce faire, il est nécessaire d'insérer préalablement vos envois dans une enveloppe rouge. Celles-ci peuvent être commandées auprès de votre fournisseur de machine à affranchir (Pour les commander : voir page 25) ou confectionnées par vos soins.

Elles doivent répondre aux conditions suivantes :

- De couleur rouge.
- Dimensions maximales : 35 cm x 23 cm x 3 cm.
- Inscription de la mention « ENVOIS AFFRANCHIS à LA MACHINE - à OUVRIR D'URGENCE » imprimée en diagonale sur le recto.

Vous pouvez ensuite glisser vos envois dans n'importe quelle boite aux lettres de bpost.

Un envoi recommandé ou un paquet ne peut pas être déposé dans une boite aux lettres rouge pour des raisons de preuve de dépôt.

Deux possibilités s'offrent à vous :

- Faire appel à notre service Collect & Send ou Enlèvement sur Demande (voir page 21)
- Déposer votre envoi recommandé ou votre paquet dans votre bureau de poste ou Point Poste.

Déposer vos envois

Dépôt dans un bureau de poste ou Point Poste

Déposez vos envois au guichet de n'importe quel bureau de poste ou Point Poste.

Vous pouvez trouver l'adresse du bureau de poste ou du Point Poste le plus proche de chez vous sur www.bpost.be/dansmonquartier.

Les envois périodiques enregistrés doivent être remis au bureau de poste pour que vous puissiez bénéficier des tarifs exacts.

Déposer vos envois

Via Collect & Send ou Enlèvement sur Demande

Combinez, pour davantage de confort, votre machine à affranchir avec nos services Collect & Send ou Enlèvement sur Demande.
Nous venons enlever directement, dans vos bureaux, vos envois, recommandés et paquets affranchis, aux jours et heure définis avec vous au préalable.

Intéressé(e) ? Rendez-vous sans attendre sur www.bpost.be/enlevement.

Commander du matériel

Documents

Pour vos envois recommandés

Vous désirez envoyer un envoi recommandé national ou international ?

Vos formulaires ou listes de dépôts peuvent être commandés gratuitement sur notre site www.bpost.be/recommande ou sont disponibles dans votre bureau de poste ou Point Poste.

Pour vos lettres internationales

Étiquettes 'A PRIOR'

Ces étiquettes sont nécessaires pour tout envoi de courrier international en service PRIOR.

Vous pouvez les commander gratuitement sur www.bpost.be/materiel. Elles sont également disponibles dans votre bureau de poste ou Point Poste.

Commander du matériel

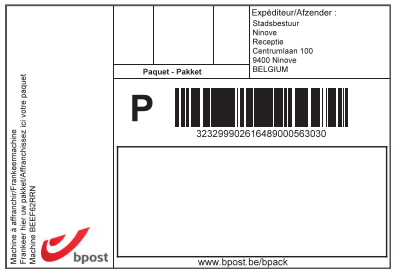
Documents

Pour vos paquets

Étiquettes bpack pour paquet national

Vous désirez envoyer un paquet ? Suivez la procédure suivante pour commander en ligne vos étiquettes bpack personnalisées :

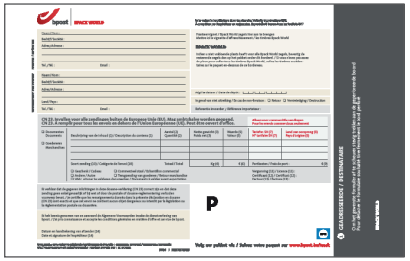
- Rendez-vous sur le site www.bpost.be/etiquette.
- Entrez le numéro d'identification de votre machine (voir page 4) et les coordonnées de votre société.
- Indiquez le nombre d'étiquettes désirées (maximum 250). Veillez à commander une quantité correspondant à votre utilisation réelle. Vos étiquettes personnalisées vous seront livrées dans les 3 jours qui suivent votre commande.



Bordereaux bpack world (BPI04)

Tout dépôt d'un paquet bpack world doit être accompagné d'un bordereau BPI04.

Vous pouvez le commander gratuitement sur www.bpost.be/materiel. Il est également disponible dans votre bureau de poste ou Point Poste.

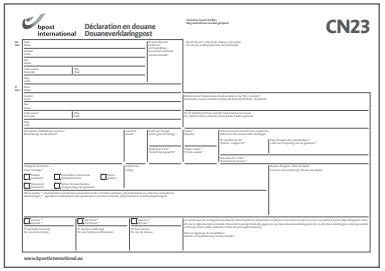


Document douanier (CN23)

Votre envoi est destiné à un pays hors Union Européenne ? Il doit être accompagné d'un formulaire douanier CN23.

Vous pouvez le télécharger gratuitement sur www.bpost.be (rubrique paquets internationaux). Il est également disponible dans votre bureau de poste.

Plus d'infos concernant les règles pour les envois internationaux et les documents nécessaires ? Consultez notre manuel «Documents de douanes» disponible sur www.bpost.be.



Si vous désirez déjà pré-imprimer les adresses des destinataires sur les étiquettes, il vous est possible de charger lors de votre commande un fichier Excel reprenant ces différentes informations.

Situations particulières

Que faire en cas de problème de rechargement ?

- Votre machine est-elle correctement branchée ?
- Le solde de votre compte est-il suffisant pour effectuer le rechargement ?
- Avez-vous effectué un test de connexion ?

Si le problème persiste et que vous pensez qu'il s'agit d'un problème lié à votre machine à affranchir, veuillez contacter votre fournisseur.

Si vous pensez qu'il s'agit d'un problème lié au compte bancaire et au transfert d'argent du compte vers votre machine, veuillez contacter le Service Centre de bpost.

N'oubliez pas de garder à portée de main le numéro d'identification de votre machine ainsi que votre numéro de compte. Ces informations pourraient vous être demandées lors du contact avec bpost ou votre fournisseur.

Que faire en cas d'affranchissement erroné ?

bpost vous rembourse les empreintes d'affranchissement fautives ou non utilisées

Les étapes à suivre :

- Au plus tard le 1er jour ouvrable qui suit l'erreur, envoyez une demande écrite ou rendez-vous au bureau de poste.
- Joignez à votre demande ou emportez avec vous l'ensemble des empreintes non utilisées.
- Un contrôle est effectué par le bureau de Poste. Si celui-ci ne révèle aucune anomalie, bpost vous remboursera les empreintes erronées (hors frais administratifs).

Les empreintes d'affranchissement dépourvues d'empreinte de date de la machine à affranchir ne sont pas remboursables.

Que faire en cas de changement d'adresse, de nom ou d'autres coordonnées ?

Veuillez contacter :

- Le Service Centre de bpost afin d'enregistrer les modifications de vos coordonnées (02 201 11 11, tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h30).

Situations particulières

Vous souhaitez affranchir votre propre courrier, mais aussi celui d'un tiers ?

C'est tout à fait possible. Il vous suffit d'introduire une demande d'affranchissement pour tiers. Les autorisations sont octroyées pour trois ans, avec reconduction tacite d'un an pour chaque période suivante.

Vous affranchissez pour le compte de tiers sans en faire une activité professionnelle ?

Déposez alors les envois affranchis dans votre bureau de poste ou sous enveloppe rouge dans une boîte aux lettres de bpost.

Vous affranchissez pour le compte de tiers et en faites une activité professionnelle ?

Déposez alors les envois affranchis uniquement dans un bureau de poste/ plate-forme logistique ou dans un centre de tri. bpost se réserve le droit de désigner une Plate-forme ou Centre de tri unique pour le dépôt des envois.

Le nom de l'utilisateur de la machine à affranchir devra être remplacé sur l'enveloppe par le nom et l'adresse du tiers pour lequel vous affranchissez l'envoi.

Vous souhaitez clôturer votre contrat machine à affranchir ?

Vous devez alors procéder dès que possible à la mise hors service, à vos frais, de votre machine à affranchir.

Pour ce faire, contactez votre fournisseur. La mise hors service effectuée, bpost vous remboursera l'éventuel solde d'affranchissement restant sur votre machine à affranchir.

Entretenir et réparer votre machine à affranchir

Le bon fonctionnement de votre machine (empreintes claires, compteurs en ordre, etc.) est important, tant pour vous que pour bpost.

C'est pourquoi bpost vous demande de faire entièrement contrôler votre machine une fois par an.

Entretien de votre machine à affranchir

- Selon le modèle, nettoyez régulièrement la tête d'impression et/ou n'oubliez pas de remplacer votre cartouche d'encre afin d'assurer l'impression d'empreintes d'affranchissement lisibles.
- Souscrivez un contrat d'entretien auprès de votre fournisseur de machine à affranchir.

Réparation de votre machine à affranchir

Pour toute réparation, veuillez contacter votre fournisseur.

- Pendant les heures de bureau, vous pouvez recevoir la visite à l'improviste de l'un de nos employés. Lors de cette visite, celui-ci peut procéder à un test d'impression, afin de s'assurer du bon fonctionnement et de l'utilisation correcte de la machine. Le coût des épreuves d'impression vous est remboursé. Nous vous demandons de bien vouloir accorder à nos employés le libre accès à vos bureaux et les aider lors du relevé des compteurs et du contrôle du fonctionnement de votre appareil.
- **Adaptations technologiques**

  L'évolution des technologies peut nécessiter le remplacement progressif de certaines machines. L'introduction d'une nouvelle technologie est toujours suivie d'une phase durant laquelle les anciennes machines peuvent encore être utilisées le temps de les amortir sur le plan comptable. Mais elles ne seront plus vendues, ni louées.

  bpost vous informera toujours en temps utile de l'introduction de modifications éventuelles.

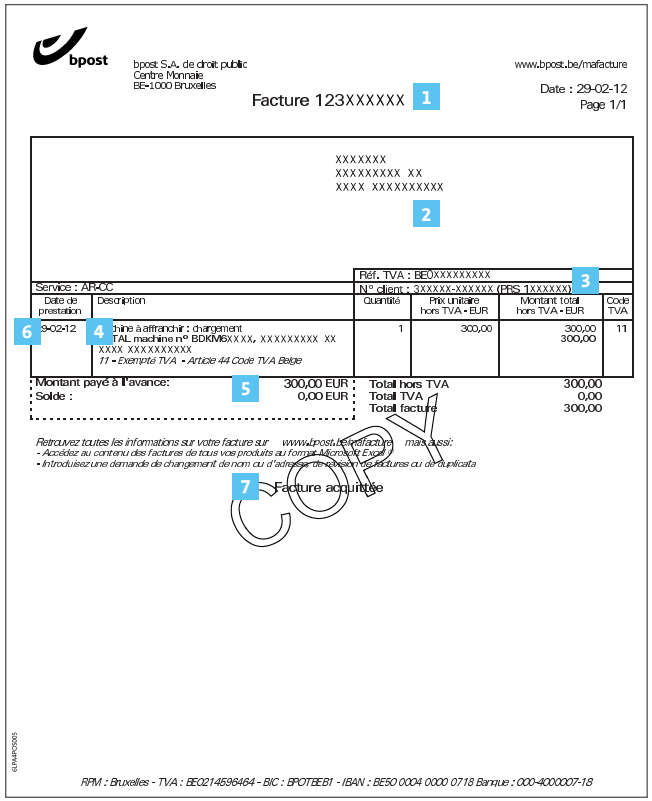
Vous souhaitez en savoir plus ou nous contacter directement ?

02 201 11 11 **www.bpost.be**

Votre facture en un coup d'œil

À la fin du mois, bpost vous enverra une facture reprenant les montants rechargés sur votre machine. Ces montants étant prépayés, la facture ne devra plus être réglée, mais vous sera utile pour votre comptabilité.

Vous recevrez séparément une facture de votre fournisseur en cas de location ou commande de matériel.



bpost S.A. de droit public
Centre Monnaie
BE-1000 Bruxelles

www.bpost.be/mafacture

Facture 123XXXXXX 1

Date : 29-02-12
Page 1/1

XXXXXXX
XXXXXXXXX XX
XXXX XXXXXXXXX
2

Réf. TVA : BE0XXXXXXXX
Service : AR-CC
N° client : 3XXXXX-XXXXXX (PRS 1XXXXXX) 3

Date de prestation	Description	Quantité	Prix unitaire hors TVA - EUR	Montant total hors TVA - EUR	Code TVA
6 29-02-12	4 hine à affranchir : changement TAL machine n° BDKM6XXXX, XXXXXXXXX XX XXXX XXXXXXXXX *11 - Exempté TVA - Article 44 Code TVA Belge*	1	300,00	300,00 300,00	11

Montant payé à l'avance: 5 300,00 EUR
Solde : 0,00 EUR

Totall hors TVA 300,00
Totall TVA 0,00
Totall facture 300,00

Retrouvez toutes les informations sur votre facture sur www.bpost.be/mafacture mais aussi:
- Accédez au contenu des factures de tous vos produits au format Microsoft Excel
- Introduisez une demande de changement de nom ou d'adresse de réception de factures ou de duplicata

7 Facture acquittée

COPY

RPM : Bruxelles - TVA : BE0214596464 - BIC : BPOTBEB1 - IBAN : BE50 0004 0000 0718 Banque : 000-4000007-18

1. N° de la facture
2. Adresse de facturation
3. N° PRS facturation (N° d'identification client)
4. N° d'identification de la machine à affranchir
5. Montant rechargé sur la machine et qui a automatiquement été débité du compte lié à celle-ci.
6. Date de rechargement
7. Les montants rechargés sur la machine sont toujours prépayés

Les montants indiqués sur la facture correspondront aux montants chargés sur la machine et non aux éventuels montants déposés sur votre compte de transit.

Vous souhaitez en savoir plus ou nous contacter directement ?

02 201 11 11 **www.bpost.be**

Information pratiques

Contacts

bpost

Pour toute information complémentaire sur les Machines à Affranchir, le service Enlèvement à Domicile/Collect & Send ou d'autres produits et services postaux, veuillez contacter le Service Centre de bpost.

bpost
Service Centre
Centre Monnaie
1000 Bruxelles

02 201 11 11 (tous les jours ouvrales de 8h30 à 17h30)
www.bpost.be/machineaaffranchir

Fournisseurs

Pour plus d'informations concernant les machines elles-mêmes, adressez-vous à votre fournisseur.

FRAMA BELGIUM B.V.B.A.
t Hofveld 6 B1
1702 Groot-Bijgaarden
02 569 05 35
02 569 36 79
info@frama.be

NEOPOST B.V.B.A.
Ikaroslaan 37
1930 Zaventem
02 709 53 30
02 709 53 33
info@neopost.be

FRANCOTYP-POSTALIA N.V.
Atlas Park - Weiveldlaan 41
Bâtiment A - Unit 4A
1930 Zaventem
02 720 61 28
02 725 16 82
info@francotyp.be

PITNEY BOWES N.V.
Zandvoortstraat 4
2800 Mechelen
015 29 46 26
015 29 46 94
infobel@pb.com

E.R. : Tanguy Biart, bpost, société anonyme de droit public | Centre Monnaie, 1000 Bruxelles
TVA BE 0214.596.464, RPM Bruxelles | IBAN BE94 0000 0000 1414 | BIC BPOTBEB1. **Code OIP : 2500000022548**